

# Cymharu Ansawdd Gwasanaeth - crynodeb o'r adroddiad

## Mae ar bobl angen gwasanaethau cyfathrebiadau maen nhw'n gallu dibynnu arnyn nhw

Mae gwasanaethau ffôn a rhyngwrwd yn ganolog i'n bywydau ni gartref ac yn y gwaith. Maen nhw'n darparu adloniant, yn ein helpu i gadw mewn cysylltiad â ffrindiau a theulu ac yn gwneud tasgau bob dydd yn haws. Ond pan fyddan nhw ddim yn gweithio mae'n gallu bod yn anhwylyus, yn niwsans ac yn ddrud.

*“Byddai ein cartref yn ei chael hi'n anodd ymdopi hebdo.”*



66%



27%



65%

Mae hyn yn golygu ei bod hi'n hollbwysig bod darparwyr cyfathrebiadau yn darparu gwasanaethau dibynadwy a chefnogaeth iawn pan na fydd pethau'n gweithio. Gan ddefnyddio gwybodaeth gan ddefnyddwyr a gan y diwydiant, mae'r adroddiad hwn yn edrych ar sut hwyl gafodd y darparwyr mwyaf arni yn 2016.

## Mae'r rhan fwyaf o gwsmeriaid yn fodlon ar eu gwasanaethau'n gyffredinol

Wrth eu holi, dywed y rhan fwyaf o ddefnyddwyr rhyngwrwd a ffôn eu bod yn fodlon ar eu gwasanaeth. Mae cwsmeriaid symudol yn fwy bodlon na chwsmeriaid band eang a llinell dir.

Bodlonrwydd gyda'r gwasanaeth yn gyffredinol



87%



89%



92%

## Ond mae nifer yn dal i gael gwasanaeth gwael, yn enwedig gyda'u band eang

Roedd gan fwy nag un defnyddiwr band eang o bob deg reswm dros gwyno am eu gwasanaeth yn 2016. Y rheswm mwyaf cyffredin oedd nad oedd perfformiad y gwasanaeth gystal â'r disgwyl, ee oherwydd cysylltiad araf neu ddarniog.



**Wedi cael rheswm i gwyno am wasanaeth neu ddarparwr yn ystod y 12 mis diwethaf**



**13%**



**5%**



**4%**

## Mae ansawdd gwasanaeth yn gallu amrywio rhwng un darparwr a'r llall

Mae sawl agwedd o wasanaeth, o ddelio â galwadau gan gwsmeriaid i osod a thrwsio yn amrywio rhwng darparwyr. Rydyn ni'n meddwl y dylai pobl allu ystyried hyn wrth iddyn nhw ddewis gwasanaeth newydd. Rydyn ni'n cyhoeddi gwybodaeth i helpu pobl i ddeall beth sydd ar gael a beth i'w ddisgwyl.

## Gwasanaethau band eang a llinell dir

### Dylai pecynnau band eang cynt roi profiad gwell

Mae nifer o gwsmeriaid sy'n defnyddio band eang sylfaenol 'hyd at 17Mb' yn cael cyflymder a allai fod yn rhy araf ar gyfer eu gweithgareddau o ddydd i ddydd. Mae cynnyrch cyflym iawn yn gynt o lawer ar gyfartaledd a dylai uwchraddio i'r rhain, lle maent ar gael, wella'r profiad i gwsmeriaid.

### Ond mae cyflymder rhai gwasanaethau 'cyflym iawn' yn amrywio yn ystod y dydd

Er bod cwsmeriaid Virgin Media yn cael cyflymderau cynt ar gyfartaledd na'r rheini sydd â pheccynnau cyflym iawn eraill, mae lleiafrif bach yn cael cyflymder araf iawn yn ystod cyfnodau prysur. Mae ein hymchwil i gyflymderau band eang yn dangos, ym mis Tachwedd 2016, roedd 9% o gwsmeriaid ar becyn 'hyd at 50Mb' Virgin Media a 6% ar ei becyn 'hyd at 100Mb' yn cael cyflymder cyfartalog o lai na 10Mbit yr eiliad rhwng 8 a 10pm.

Math	Technoleg	Cyflymder a hysbysebwyd (Mbit yr eiliad)	Cyflymder cyfartalog 8-10pm (Mbit yr eiliad)
Safonol	Llinell gopr ADSL2+	hyd at 17	9.8
Cyflym iawn	Ffibr i'r cabinet	hyd at 38	33
		hyd at 52	47
		hyd at 76	60
	Cebl (Virgin Media yn unig)	hyd at 50 hyd at 100 hyd at 200	42 79 150

## Mae problemau gwasanaeth yn gallu codi yn y cartref ac ar y rhwydwaith

Mae nifer o broblemau gwasanaeth band eang a llinell dir yn gallu codi yn y cartref. Os rhoddir diagnosis cywir, yn aml mae modd i'r darparwyr ddatrys y rhain yn gyflym drwy ddarparu cefnogaeth effeithiol i'r cwsmer. Mae problemau gwasanaeth eraill yn golygu nam ar y rhwydwaith ac efallai y bydd angen peiriannydd i ddatrys y broblem honno.

Ar gyfer cwsmeriaid ar y rhwydwaith a weithredir gan Openreach (y rhan o BT sy'n gyfrifol am drwsio a gosod), mae'r namau rhwydwaith hyn yn digwydd tua unwaith bob 9 mlynedd ar gyfer llinellau sy'n cludo band eang safonol, unwaith bob 6 i 7 mlynedd ar gyfer llinellau sy'n cludo band eang cyflym iawn ac unwaith bob 12 mlynedd ar gyfer gwasanaethau llinell dir yn unig.<sup>1</sup>

### Gall darparwyr wella'r profiad o drwsio

Pan roddir gwybod am nam, rhaid i'r darparwr wneud diagnosis a phenderfynu pa gamau i'w cymryd. Os bydd darparwyr sy'n defnyddio Openreach yn dod o hyd i nam rhwydwaith, yna maen nhw'n dibynnu ar beirianwyr i drwsio'r broblem. Ar gyfer cwsmeriaid y darparwyr hyn, mae pa mor gyflym caiff nam rhwydwaith ei drwsio yn dibynnu ar a fydd y mater yn cael ei gyfeirio at Openreach a'r lefel gwasanaeth mae'r darparwr wedi talu amdano gan Openreach. Er nad yw Openreach bob amser yn cyrraedd ei dargedau, at ei gilydd bydd bod ar lefel gwasanaeth gwell yn arwain at drwsio'n gynt.

Yn 2016, roedd y rhan fwyaf o ddarparwyr sy'n dibynnu ar Openreach yn talu am gael trwsio cyn pen dau ddiwrnod gwaith (y lefel gwasanaeth isaf) ar gyfer y rhan fwyaf o'u cwsmeriaid. Ddechrau 2016, roedd Sky a TalkTalk wedi prynu lefel gwasanaeth chynnal a chadw diwrnod gwaith nesaf Openreach ar gyfer y rhan fwyaf o'u cwsmeriaid Yn ystod y flwyddyn roedd y ddau ddarparwr wedi penderfynu

## Rhesymau cyffredin dros problemau gwasanaeth yn y cartref

Nam gyda gwifrau'r cartref



Y llwybrydd neu'r soced wal wedi'i osod yn anghywir



Hen lwybrydd neu nam arno



Nam ar y ffôn neu'r cyfrifiadur



Ymyriant WiFi o ddyfeisiau eraill



## Lefel trwsio Openreach a ddefnyddiwyd ar gyfer y rhan fwyaf o gwsmeriaid preswyl (Rhagfyr 2016)

Trwsio cyn pen un diwrnod gwaith (lefel 2)

**BT**

**Post Office**  
(broadband)

Trwsio cyn pen dau ddiwrnod gwaith (lefel 1)

**EE**

**Plusnet**  
**Post Office**  
(landline)

**Sky**  
**TalkTalk**

*Un diwrnod gwaith yw'r lefel gwasanaeth sylfaenol ar gyfer cynnyrch ffeibr i'r*

<sup>1</sup> Ofcom, *Ansawdd Gwasanaeth WLR, MPF a GEA, Ymgynghoriad ynghylch atebion ansawdd gwasanaethau arfaethedig*, Mawrth 2017, tudalen 37: [https://www.ofcom.org.uk/\\_data/assets/pdf\\_file/0033/99645/QoS-WLR-MPF-GEA.pdf](https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0033/99645/QoS-WLR-MPF-GEA.pdf)

israddio'r lefel gwasanaeth i lefel gwasanaeth trwsio cyn pen dau ddiwrnod gwaith Openreach. Yn groes i hynny, yn ystod haf 2016 uwchraddiodd BT y rhan fwyaf o'i gwsmeriaid i lefel gwasanaeth diwrnod gwaith nesaf Openreach.

### Mae darparwyr yn gallu gwneud gwahaniaeth go iawn i sut caiff gwasanaethau newydd eu gosod

Mae modd gosod rhai pethau yn gynt nag eraill. Fodd bynnag, mae prosesau darparwyr, fel yr amser mae'n ei gymryd i anfon llwybrydd, yn gallu effeithio ar pa mor gyflym y caiff gwasanaethau newydd eu darparu. Mae darparwyr hefyd yn gyfrifol am reoli unrhyw oedi ac effeithiau hyn ar gwsmeriaid. Roedd oedi annisgwyl wedi effeithio ar oddeutu un archeb o bob deg yn 2016 ac roedd dyddiad gosod gwreiddiol nifer o gwsmeriaid eraill wedi cael ei ohirio o leiaf unwaith.

### Caiff tri y cant o apwyntiadau ymweliad gan beiriannydd eu methu

Pan roedd cwsmeriaid wedi aros yn y tŷ er mwyn i wasanaeth gael ei osod neu ei drwsio yn 2016, roedd tua 3% o'r apwyntiadau hynny wedi cael eu methu. Roedd Openreach wedi lleihau cyfran yr apwyntiadau roedd ei beirianwyr wedi eu methu yn 2016 yn sylweddol o 6% ym mis Ionawr i 2% ym mis Rhagfyr.<sup>2</sup> Nid oedd llai nag 1% o'r apwyntiadau gyda pheirianwyr Virgin Media wedi digwydd ar y diwrnod y cytunwyd arno (er bod rhai o'r apwyntiadau ar y diwrnod wedi digwydd cyn neu ar ôl y slot y cytunwyd arno).

### Mae'r rhan fwyaf o ddarparwyr yn dibynnu ar beirianwyr Openreach i osod gwasanaethau newydd a thrwsio namau ar y rhwydwaith

Ac eithrio Virgin Media, mae darparwyr llinell dir a band eang mwyaf y DU yn dibynnu ar Openreach er mwyn

### Yr amser cyfartalog i ddarparu gwasanaeth newydd, yn ôl math o archeb (darparwyr ar rwydwaith Openreach)



Diwrnodau calendar. Data darparwyr manwerthiant.

### Perfformiad Openreach (Hyd-Rhag 2016)



Dangosyddion Openreach sydd wedi eu cyhoeddi

<sup>2</sup> Mewn perthynas â cwsmeriaid preswyl y darparwyr rydyn ni'n adrodd arnynt. Dadansoddiad Ofcom o ddata darparwyr adwerthol.

gosod a chynnal eu cysylltiadau. Mae perfformiad Openreach felly'n effeithio ar brofiad nifer o gwsmeriaid ac mae'n rhwym wrth safonau sylfaenol sy'n cael eu gosod gan Ofcom. Er ei fod wedi diwallu'r safonau hyn yn gyffredinol, rydyn ni'n ymgynghori ynghylch cyflwyno targedau newydd sy'n rhwymo ar gyfer trwsio a gosod, gan ein bod ni'n credu y gallai Openreach wneud yn well yn y meysydd hyn.<sup>3</sup>

## Amser aros cyfartalog ar alwad

**Hiraf:**  
**Plusnet**  
(7mun 27eil)



**Byrraf:**  
**TalkTalk**  
(47eil)

### Mae nifer o gwsmeriaid yn disgwyl yn rhy hir i siarad â'u darparwr dros y ffôn

Mae'n ymddangos bod gwasanaeth i gwsmeriaid mewn telegyfathrebiadau yn llusgo ar ôl sectorau eraill, er enghraifft, daeth ar waelod Mynegai Bodlonrwydd y Sefydliad Gwasanaeth i Gwsmeriaid am yr ail flwyddyn o'r bron yn 2016.<sup>4</sup>

## Amser aros cyfartalog ar alwad

**Gwerthu:**  
**1 mun 19 eil**



**Cymorth technegol:**  
**3 mun 54 eil**



Ar gyfartaledd, roedd cwsmeriaid band eang a llinell dir wedi aros tua thri munud i siarad ag ymgynghorydd ar y ffôn yn 2016. Ar gyfartaledd roedd galwadau i gymorth technegol wedi cymryd dau funud a hanner yn hirach i'w hateb na galwadau gwerthu.

### Mae bodlonrwydd gyda sut caiff cwynion eu trin yn isel

Canfu ein hymchwil mai dim ond 56% o'r rheini a gwynodd am eu gwasanaeth band eang oedd yn fodlon ar sut cafodd eu problem ei thrin.

Dim ond tri chwsmer band eang o bob pump oedd yn fodlon bod eu darparwr wedi dangos parodrwydd i helpu i ddatrys y broblem, a dim ond dau o bob pump (43%) oedd yn fodlon ar pa mor hawdd oedd cyrraedd eu darparwr dros y ffôn.

## Bodlonrwydd gyda sut cafodd cwyn ei thrin

**Uchaf:**  
**Sky**  
(61%)



**Isaf:**  
**TalkTalk**  
(51%)

<sup>3</sup> Ansawdd Gwasanaeth WLR, MPF a GEA, Ymgynghoriad ynghylch atebion ansawdd gwasanaethau arfaethedig

<sup>4</sup> Sefydliad Gwasanaethau i Gwsmeriaid, UK Customer Satisfaction Index, Ionawr 2017:

<https://www.instituteofcustomerservice.com/research-insight/uk-customer-satisfaction-index>

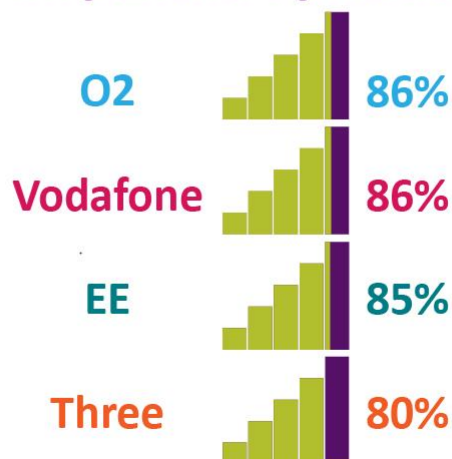
## Gwasanaethau symudol

### Darpariaeth ydy'r ffactor pwysicaf ym mhrofiad symudol defnyddiwr

Mae lefelau darpariaeth yn amrywio rhwng un gweithredwr a'r llall, ac mae'n gallu effeithio ar pa mor fodlon ydy pobl gyda'u gwasanaeth. Mae darpariaeth wael yn broblem benodol i bobl mewn ardaloedd gwledig, lle roedd 19% yn anfodlon â'u derbyniad, wrth gymharu â dim ond 6% mewn ardaloedd trefol.

Ond lle mae darpariaeth, mae ein hymchwil yn dangos bod ansawdd galwad llais yn dda fel rheol ac mae'r mwyafrif helaeth o alwadau a wneir yn llwyddiannus. Yn yr un modd, pan fydd defnyddwyr sydd â 4G yn gallu gwneud cysylltiad data, fel rheol bydd gwefannau'n llwytho'n llwyddiannus cyn pen ychydig o eiliadau.

### Bodlonrwydd gyda derbyniad yn ôl gweithredwr rhwydwaith symudol

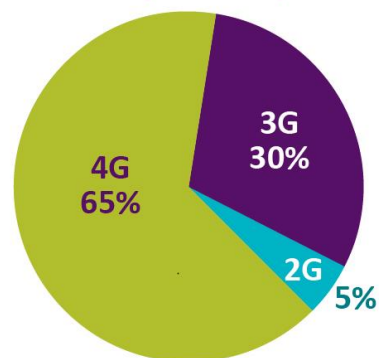


### Roedd dau gysylltiad data symudol o bob pump a wnaed gan gwsmeriaid 4G i rwydweithiau 3G neu 2G

Mae ansawdd y profiad ar gyfer gwasanaethau data yn well o lawer dros rwydweithiau 4G. Fodd bynnag, canfu ein hymchwil pan roedd y rheini â contractau 4G yn defnyddio data symudol, 35% o'r amser nid oedd ganddynt gysylltiad data 4G ond roeddent ar 3G neu 2G.

Mae Ofcom yn darparu [teclyn gwirio](#) er mwyn helpu defnyddwyr i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth ynghylch darpariaeth pa weithredwr sydd fwyaf tebyg o ddiwallu eu hanghenion.

### Cyfran y dechnoleg wrth ddefnyddio apiau



### Mae gwasanaeth i gwsmeriaid yn amrywio'n sylweddol rhwng darparwyr symudol

Er bod y rhan fwyaf o ddarparwyr symudol wedi ateb galwadau mewn llai na dau funud ar gyfartaledd, pan aeth cwsmeriaid ymlaen i gwyno dim ond 57% ddwedodd eu bod yn fodlon yn gyffredinol gyda sut cafodd eu cwyn ei thrin.

Roedd gwahaniaethau pwysig rhwng darparwyr. Roedd tua thri chwarter o gwsmeriaid Tesco Mobile a oedd wedi cwyno yn fodlon ar sut cafodd eu cwyn ei thrin, ond roedd llai na hanner cwsmeriaid Vodafone a oedd wedi cwyno yn fodlon.



Caiff hyn ei adlewyrchu yn nifer y cwynion a gafodd Ofcom yn 2016, gyda chwsmeriaid Vodafone yn gwneud y nifer mwyaf o gwynion fesul 100,000 o danysgrifwyr (92) a chwsmeriaid Tesco Mobile yn gwneud y lleiaf (3).

## **Dim ond un rhan o gynllun Ofcom i wella ansawdd gwasanaeth ydy'r adroddiad hwn**

Drwy gyhoeddi'r adroddiad hwn, rydyn ni'n gobeithio arfogi cwsmeriaid â'r wybodaeth a fydd yn eu helpu i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth ac yn gymhelliant ychwanegol i ddarparwyr i wella ansawdd eu gwasanaeth yn gyffredinol. Fodd bynnag, rydyn ni'n cydnabod bod cyfyngiadau ar yr hyn mae modd ei gyflawni dim ond drwy ddarparu rhagor o wybodaeth. Mae'r adroddiad hwn yn un elfen o gynllun Ofcom i wella ansawdd gwasanaeth, sydd hefyd yn cynnwys:

- cyflwyno iawndal awtomatig ar gyfer defnyddwyr y mae ansawdd gwasanaeth gwael wedi effeithio arnynt. Rydyn ni wedi cyhoeddi dogfen ymgynghori sy'n gwahodd sylwadau gan randdeiliaid erbyn 5 Mehefin 2017;
- pennu safonau ansawdd gwasanaeth llymach ar gyfer Openreach a llunio rhai newydd pan fo hynny'n briodol;
- pennu rheolaethau ar brisiau cyfanwerthol sy'n atgyfnerthu cymhellion Openreach i fuddsoddi yn y tymor hir yn ansawdd gwasanaethau;
- cynnal rhaglen waith i wella darpariaeth symudol, gan gynnwys ystyried sut mae modd defnyddio rhwymedigaethau darpariaeth newydd i wella argaeledd ac ansawdd darpariaeth; a
- cryfhau'r rheolau ar ddelio â chwynion fel rhan o'n hadolygiad presennol o'r Amodau Cyffredinol.

## **Rhowch wybod beth rydych chi'n ei feddwl am yr adroddiad hwn, er mwyn i ni allu gwella ein hadroddiadau yn y dyfodol**

Nid ydym wedi gallu cyhoeddi rhywfaint o wybodaeth rydyn ni'n credu a allai fod yn ddefnyddiol i ddefnyddwyr yn yr adroddiad cyntaf hwn oherwydd nad yw darparwyr yn casglu data mewn ffordd sy'n golygu ei bod hi'n ystyrlon cymharu. Yn y dyfodol, rydyn ni'n disgwyl gallu defnyddio pwerau newydd a gawn drwy'r Bil Economi Ddigidol i sicrhau bod darparwyr yn casglu gwybodaeth mewn ffordd a fydd yn golygu y bydd hi'n haws cymharu rhagor o agweddau o'u perfformiad yn uniongyrchol.

Byddwn yn monitro sut caiff y data rydyn ni wedi'i gyhoeddi ei ddefnyddio gan ddefnyddwyr er mwyn ein helpu i ddeall sut gallwn ei wneud yn fwy perthnasol a hygyrch. Rydyn ni'n croesawu sylwadau ar yr adroddiad hwn ac awgrymiadau ynghylch yr wybodaeth dylem ei chynnwys mewn adroddiadau yn y dyfodol. Dylid anfon y rhain at [comparingservicequality@ofcom.org.uk](mailto:comparingservicequality@ofcom.org.uk).





## Band eang – trosolwg o'r prif data (2016)

### Cwynion Ofcom





Cwynion i Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr





Cyfartaledd Cyffredinol	BT	EE	Plusnet	Sky	TalkTalk	Virgin Media
75	127	108	113	26	98	40

### Ymchwil defnyddwyr

(mae'r ffigurau mewn **testun trwm porffor** yn ystadegol well na'r cyfartaledd, mae'r rheini mewn **testun coch trwm** yn ystadegol waeth)

Bodlonrwydd cyffredinol 	87%	84%	-	-	88%	83%	<b>91%</b>
Bodlonrwydd â dibynadwyedd 	86%	83%	-	-	88%	83%	<b>90%</b>
Cwsmeriaid â rheswm dros gwyno 	13%	13%	12%	<b>8%</b>	12%	<b>16%</b>	<b>16%</b>
Bodlonrwydd cyffredinol â delio â chwynion 	56%	56%	53%	-	<b>61%</b>	<b>51%</b>	54%

### Data'r diwydiant (llinell dir a band eang)

Amser aros ar alwad (mm:ee) 	02:51	03:59	00:52	07:27	01:42	00:47	01:39
Cwsmeriaid yn rhoi'r ffôn i lawr cyn siarad â rhywun 	10%	13%	4%	21%	7%	4%	7%



## Llinell – trosolwg o'r prif data (2016)

### Cwynion Ofcom

Cwynion i Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr

Cyfartaledd Cyffredinol	BT	EE	Plusnet	Post Office	Sky	TalkTalk	Virgin Media
56	71	76	89	89	25	85	36

### Ymchwil defnyddwyr

(mae'r ffigurau mewn **testun trwm porffor** yn ystadegol well na'r cyfartaledd, mae'r rheini mewn **testun coch trwm** yn ystadegol waeth)

Bodlonrwydd cyffredinol	89%	<b>92%</b>	-	-	-	90%	83%	85%
Bodlonrwydd â dibynadwyedd	91%	93%	-	-	-	91%	88%	91%
Cwsmeriaid â rheswm dros gwyno	5%	6%	4%	5%	3%	4%	6%	4%
Bodlonrwydd cyffredinol â delio â chwynion	62%	62%	-	-	-	65%	61%	58%

### Data'r diwydiant (llinell dir a band eang)

Amser aros ar alwad (mm:)	02:51	03:59	00:52	07:27	01:29	01:42	00:47	01:39
Cwsmeriaid yn rhoi'r ffôn i lawr cyn siarad â rhywun	10%	13%	4%	21%	9%	7%	4%	7%



## Symudol – trosolwg o'r prif data (2016)

### Cwynion Ofcom

Cwynion i Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr



Cyfartaledd Cyffredinol	EE	O2	Tesco Mobile	Three	Virgin Mobile	Vodafone
35	18	12	3	14	24	92

### Ymchwil defnyddwyr

(mae'r ffigurau mewn testun trwm porffor yn ystadegol well na'r cyfartaledd, mae'r rheini mewn testun coch trwm yn ystadegol waeth)

Bodlonrwydd cyffredinol	92%	92%	93%	<b>96%</b>	89%	94%	89%
Bodlonrwydd â derbyniad	86%	85%	86%	91%	<b>80%</b>	87%	86%
Cwsmeriaid â rheswm dros gwyno	4%	4%	3%	2%	5%	5%	<b>7%</b>
Bodlonrwydd cyffredinol â delio â chwynion	57%	57%	60%	<b>74%</b>	60%	60%	<b>46%</b>

### Data'r diwydiant (llinell dir a band eang)

Amser aros ar alwad (mm:ee)	01:00	00:35	02:03	00:30	01:10	00:38	01:04
Cwsmeriaid yn rhoi'r ffôn i lawr cyn siarad â rhywun	6%	3%	8%	-	6%	7%	5%